



UNA APROXIMACIÓN AL CONCEPTO DE MOBBING “ACOSO PSICOLÓGICO
EN EL SITIO DE TRABAJO”, UN ANÁLISIS DEL DISPOSITIVO MÓVIL COMO POSIBLE FACTOR DE
RIESGO

MARÍA ALEXANDRA ARANGO MESA

UNIVERSIDAD EAFIT
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN (MBA)
MEDELLÍN, 2011

UNA APROXIMACIÓN AL CONCEPTO DE MOBBING “ACOSO PSICOLÓGICO
EN EL SITIO DE TRABAJO”, UN ANÁLISIS DEL DISPOSITIVO MÓVIL COMO POSIBLE FACTOR DE
RIESGO

TRABAJO DE GRADO PRESENTADO COMO REQUISITO PARA OPTAR AL TÍTULO DE MAGÍSTER EN
ADMINISTRACIÓN

MARÍA ALEXANDRA ARANGO MESA

ASESORA

BEATRIZ URIBE CORREA

UNIVERSIDAD EAFIT
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN (MBA)
MEDELLÍN, 2011

RESUMEN

La intención de este artículo consiste, mediante un rastreo bibliográfico, en realizar una descripción sencilla sobre el acoso moral, psicológico o laboral, conocido a nivel global bajo el término anglosajón *mobbing*; saber su definición, los antecedentes, formas y prevalencias del mismo y revisar los rasgos de personalidad y los factores organizacionales relacionados con el acoso laboral y sus efectos nocivos sobre las víctimas.

En la parte final del texto se hace un análisis sobre la relación entre el *mobbing* y la tecnología, en particular el dispositivo móvil, como posible factor de riesgo en el escenario laboral actual. Se presentan los hallazgos más importantes obtenidos a través de diez encuentros conversacionales con profesionales, de diversas áreas, que se desempeñan en cargos medios en empresas reconocidas a nivel nacional e internacional, para quienes el dispositivo móvil (*smartphone*) se ha convertido en una de las principales herramientas de trabajo o mecanismo de control. De este modo se pretende dejar un compendio de interés y de valor académico sobre el *mobbing*, además de proporcionar un referente para una investigación más amplia que realizará un docente de la Universidad EAFIT, Sede Medellín.

Palabras claves: *mobbing*, acoso laboral, factores organizacionales, dispositivo móvil.

ABSTRACT

The intention of this article is by tracking literature, to perform a simple description on harassment, psychological or work, known globally under the Anglo-Saxon mobbing, to know its definition, history, forms and prevalence of it and review personality traits and organizational factors associated with bullying and its harmful effects on victims.

At the end of the text is an analysis of the relationship between mobbing and technology, particularly the mobile device as a possible risk factor in the current job scenario. It presents the major findings obtained through ten conversational encounters with professionals from diverse fields who work in positions in media companies recognized nationally and internationally, to whom the mobile device (smartphone) has become one of the main tools or control mechanism. This is intended to make a compendium of academic interest and value about bullying, and provide a reference for a broader investigation conducted by a professor at the University EAFIT, Medellín.

Keywords: bullying, harassment, organizational factors, the mobile device.

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	7
2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	9
3. PARTICIPANTES	9
4. PROCEDIMIENTO.....	10
5. INSTRUMENTO.....	10
6. MARCO CONCEPTUAL	11
6.1 Aproximaciones al concepto de abuso psicológico en el ambiente laboral.....	11
7. LAS EXIGENCIAS DE LA ORGANIZACIÓN... AQUELLO QUE NO ES ACOSO LABORAL	14
8. TIPOS DE ACOSO LABORAL EN FUNCIÓN DE LA DIRECCIÓN.....	15
9. ESTRATEGIAS PARA CAUSAR TERROR: ¿QUÉ LAS MOTIVA?	16
10. UNA RELACIÓN DIVERGENTE: ACOSADOR Y VÍCTIMA, LOS ACTORES DEL MOBBING.....	17
10.1 La víctima del acoso laboral	
10. 2 El acosador/hostigador	
11. FASES DEL MOBBING O ACOSO LABORAL	21
12. FACTORES DE RIESGO: LAS CAUSAS FACILITADORAS DEL MOBBING	24
13. CONSECUENCIAS Y EFECTOS DEL ACOSO LABORAL.....	27
14.UN ANÁLISIS DEL DISPOSITIVO MÓVIL COMO POSIBLE FACTOR QUE INCIDE EN EL MOBBING ..	28
15. HALLAZGOS	30
16. CONSIDERACIONES FINALES	38
17. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	40

TABLA DE CUADROS

Cuadro 1. Perfil de los encuestados.	31
Cuadro 2. Nivel de uso de los servicios ofrecidos por el equipo smartphone.....	32
Cuadro 3. Suministro de equipo de comunicación, requerimientos y políticas de uso.	32
Cuadro 4. Intervención del dispositivo móvil en la vida familiar.	33

1.INTRODUCCIÓN

“Los pequeños actos perversos son tan cotidianos que parecen normales”

Marie France Hirigoyen

Cualquier momento de la vida de un ser humano, en los diferentes contextos en que interactúa (personal, familiar, social o laboral), puede estar lleno de seguridad, satisfacción y alegría; pero existe la posibilidad contraria, puede darse el hecho de encontrarse con personas cuyas palabras, gestos, miradas e insinuaciones pretendan atacarlo o destruirlo (Hirigoyen, 2001). Cuando estas situaciones se dan en un escenario laboral, o ambiente de trabajo, se denomina “acoso laboral”, un fenómeno mundial que hoy invade a la sociedad y que ha sido estudiado por diferentes teóricos y nombrado de diversas formas: maltrato, acoso psicológico o el más popular, el término anglosajón mobbing.

Podría decirse que aunque el acoso laboral ha sido muy estudiado y ha sido objeto de investigaciones serias, es aún una especie de tabú tras el cual se esconden y perpetran presiones psicológicas sin la necesidad de utilizar un arma, o tener cualquier tipo de contacto

*Todos los cuadros que aparecen en esta investigación fueron elaborados por la autora.

físico. Parafraseando a Hirigoyen (1999), el acoso se entiende y articula desde el concepto y la trayectoria de vida de una persona, desde la perspectiva psicológica y desde el concepto de organización, todo en el marco de la sociedad en la que se vive, pero sobre todo desde la forma de pensar, actuar y reaccionar de cada individuo.

El acoso psicológico en los ambientes de trabajo, conocido como *moobing*, se constituye en un fenómeno mundial que se presenta en todos los tipos de organizaciones, tanto públicas como privadas y mixtas, independientemente de su razón social, pues tiene que ver con la naturaleza misma del ser humano y su condición transgresora (Escartín-Solanelles, Salas Arrieta y Rodríguez-Carballeira, 2009: 1-19).

De una u otra forma, las personas son víctimas o testigos de ataques perversos, ya sea en su vida privada, familiar, social o laboral; sin embargo, el reconocimiento de este tipo de violencia es complejo pues el velo de la tolerancia, el temor a ser tachados psicológicamente, a perder posiciones laborales o, peor aún, perder el empleo, dificulta su denuncia.

Pese a las implicaciones tan serias del acoso laboral, y a ser considerado tópico de la investigación desde los años noventa en el campo de la psicología organizacional y otros campos asociados a éste (Einarsen, Hoel, Zapf y Cooper, 2003), aún no se logra definir y establecer sus características de manera precisa; incluso hoy, las investigaciones y las teorías que se encuentran al respecto no dan cuenta sobre posibles modos de solución para abordarlo.

Aunque se intentó establecer el dispositivo móvil (más específicamente *smartphone*) como posible factor de riesgo del acoso laboral, a la fecha no hay una relación claramente estudiada y documentada entre el mobbing y el dispositivo móvil.

2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

La investigación es de tipo cualitativo y busca entender el acoso laboral, sus características, causas y consecuencias, e indagar sobre el uso del dispositivo móvil como un factor de riesgo que propicia o incide en dicho fenómeno.

La información se obtuvo a través de un rastreo bibliográfico; además, se elaboró una herramienta para medir la incidencia del dispositivo móvil en la vida laboral y se aplicó mediante unos encuentros conversacionales.

3. PARTICIPANTES

Se contó con la participación de diez profesionales que se desempeñan en mandos medios en empresas de la ciudad de Medellín (Antioquia-Colombia); ocho de ellos en empresas privadas y dos en empresas del sector público. De los participantes el 70% son hombres y el 30% mujeres, en edades comprendidas entre los 27 y 42 años, quienes laboran en diversos sectores de la economía; uno en un almacén de cadena, dos en instituciones de educación

superior, uno en el sector de alimentos, dos en multinacionales que venden por catálogo, dos en el sector financiero, uno en el sector salud y el último en el sector de servicios públicos.

4. PROCEDIMIENTO

En primer lugar se realizó un rastreo bibliográfico para obtener la información completa sobre el acoso laboral y sus generalidades; en segundo lugar, se estructuró un formato de entrevista para realizar los encuentros conversacionales con los profesionales: se citaron de manera aislada, se les aplicó el instrumento (encuesta estructurada) y las conversaciones fueron grabadas y posteriormente transcritas.

Se tabuló la información obtenida mediante la hoja de cálculo Excel y se cerraron variables con el objetivo de definir la información estadística de los resultados mediante la herramienta tablas dinámicas (la cual permite cruzar los diferentes elementos).

5. INSTRUMENTO

En encuentros conversacionales (charlas de 30 a 45 minutos aproximadamente) los participantes respondieron un formulario conformando por trece preguntas sobre el dispositivo móvil y su uso, dentro y fuera de la empresa.

El encuentro conversacional se inició preguntando sobre la utilización del dispositivo móvil y el tipo de dispositivo con que cuenta, los servicios que este ofrece y los más usados. Luego se le preguntó al entrevistado si utilizaba el dispositivo móvil en todos los espacios de su vida y si la empresa dónde labora le ha suministrado algún equipo de comunicación, de qué tipo y bajo qué condiciones, si lo utiliza para actividades relacionadas con su trabajo fuera de la jornada laboral y si interfiere en su vida personal. Finalmente, se preguntó sobre la relación entre el uso de su dispositivo móvil y el nivel de eficiencia en el desempeño laboral, y si lo considera un medio de control por parte de la empresa.

6. MARCO CONCEPTUAL

6.1 Aproximaciones al concepto de abuso psicológico en el ambiente laboral

Desde el punto de vista conceptual (Crawshaw, 2009), y del término mismo, no existe consenso sobre cómo nombrar este fenómeno, ni una definición consensuada que integre todos sus componentes conceptuales. En este artículo se mencionan unas definiciones que describen el fenómeno desde diferentes miradas y en distintos momentos históricos.

El término *mobbing*, que procede del verbo inglés *to mob* y que traduce: regañar, atacar, maltratar o asediar, es utilizado por primera vez por el etólogo Konrad Lorenz para referirse al ataque de un grupo de animales a un único animal, y a otras conductas agresivas entre animales (Piñuel y Zabala, 2001). Si bien, en los animales la agresión es instintiva y puede responder a la necesidad de supervivencia, en los humanos, también denominados animales

racionales, es un comportamiento adquirido difícil de explicar, que ocurre en función del beneficio de la especie. Con posterioridad, se aplica el término mobbing a conductas similares producidas por niños en los contextos escolares.

En los años setenta se utilizó el término acoso (Brodsky, 1976) para definir una serie de intentos repetidos y persistentes de una persona para atormentar, frustrar, provocar, presionar, asustar, intimidar o causar cualquier tipo de malestar en otra persona; y en 1993, Vartia utiliza este mismo término para referirse a la situación en la cual una persona es expuesta repetidamente y durante largo tiempo a acciones negativas por parte de una o más personas dentro de una organización.

Ya en la década de los noventa aparece el término *bullying* proveniente del inglés *to bully*, que significa “ofender brutalmente o maltratar”; el cual fue usado de manera específica por Adams y Crawford (1992) para nombrar las críticas persistentes y el abuso, humillación y desprecio hacia alguien, ya sea en público o en privado.

Mientras todos estos cambios y transformaciones sociales ocurrían, el término mobbing se hacía más común y frecuente en los ambientes laborales y se venía estudiando con mayor rigor; en 1996 el psicólogo Heinz Leyman lo utilizó para referirse a formas severas de acoso en las organizaciones, actitudes hostiles frecuentes y repetidas en el lugar de desempeño laboral que tienen siempre la misma persona como objetivo.

Pero fue durante la primera década del siglo XX, que la psiquiatra y psicoanalista Marie-France Hirigoyen (2001: 19) redefinió el término mobbing como una “conducta abusiva que

atenta, por su repetición o sistematización, contra la dignidad o la integridad psíquica o física de una persona, poniendo en peligro su empleo o degradando el ambiente de trabajo”. En un estudio comparativo entre mobbing y bullying, Dieter Zapf (1999) consideró que el bullying procede de los niveles de mando superiores, mientras que el mobbing es más bien un fenómeno de grupo.

Con relación al acoso laboral, en Colombia, la Ley 1010 de 2006, en su Artículo 2, se define como “toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado o trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo”.

Existen otros conceptos relacionados con este fenómeno como los *whistleblower*, que son los informantes o campaneros que se convierten en víctimas de represalias o el *ijime* (acoso en japonés) que consiste en integrar a los individuos en el grupo y acomodarlos a las reglas; el psiquiatra americano Carroll Brodsky, en su libro *The Harassed Worker*, se refiere a el *harassment* (hostigamiento) como a los ataques repetidos e inopinados de una persona a otra para atormentarla, minarla, frustrarla y provocarla (Hirigoyen, 2001).

En definitiva, aunque existen muchísimas formas de nombrar el acoso laboral ninguna ha logrado reunir criterios o indicadores universales para ser comúnmente aceptada (Topa Cantisano, Depolo y Morales, 2007). Sin embargo, aunque con sutiles diferencias, todos estos

términos consideran lo mismo: un maltrato sistemático y repetitivo sobre una persona determinada mediante la utilización de comportamientos hostiles o perjudiciales.

7. LAS EXIGENCIAS DE LA ORGANIZACIÓN... AQUELLO QUE NO ES ACOSO LABORAL

Una vez definido el concepto de mobbing o acoso laboral, y las condiciones organizacionales que lo favorecen, se hace imprescindible definir aquellas que no se catalogan como acoso; en su texto *El acoso moral en el trabajo, distinguir lo verdadero de lo falso* (Hirigoyen, 2001) la psiquiatra y psicoanalista define algunas situaciones que no se catalogan como acoso laboral o mobbing, entre ellas: el estrés laboral por sobrecargas y malas condiciones de trabajo, los cambios organizacionales y administrativos, los malentendidos y errores de la gestión del personal, el desacuerdo y maltrato de la dirección; como tampoco lo son las agresiones esporádicas, las reacciones impulsivas y la violencia de clientes externos, las decisiones legales de la organización, las críticas constructivas o las evaluaciones de desempeño.

Además, explica que existen tergiversaciones de la palabra, como las posturas victimistas de algunos empleados que siempre encuentran motivos para quejarse (para estos ninguna reparación es suficiente), de algunas personas paranoicas que siempre afirman, acusan y no dan soluciones y los individuos que solapadamente descalifican a alguien, atrayendo la simpatía del grupo.

8. TIPOS DE ACOSO LABORAL EN FUNCIÓN DE LA DIRECCIÓN

Una vez diferenciado lo que es acoso y lo que no es, en sus diversos términos, aclaradas las tergiversaciones de la palabra y después de ser reconocida la organización como un grupo de personas que interactúan en diferentes niveles jerárquicos, entramos a diferenciar los distintos tipos de acoso en función de la dirección (Piñuel y Zabala, 2001; González Trijueque, 2007; González Trijueque y Graña Gómez, 2009).

En primer lugar, podemos identificar el acoso ascendente que se da cuando una persona de nivel jerárquico superior es atacada por uno o varios de sus subordinados, esta tipología es menos frecuente y se puede dar por la falta de aceptación de la persona que ocupa el nivel superior, la no aceptación del estilo gerencial (autoritarismo, parcialidad) o cuando se asciende a un compañero y los demás no están de acuerdo con su nombramiento como jefe; en segundo lugar, hablamos de un tipo de acoso más frecuente denominado descendente que se da cuando uno o más jefes atacan a un empleado o un superior ejerce la violencia por miedo a perder el control (puede ser perverso, estratégico, institucional para conseguir que la persona atacada abandone la empresa); y finalmente, tenemos el acoso horizontal para referirse a compañeros del mismo nivel que acosan a una persona: los demás trabajadores pretenden forzar a otro a comportarse con determinadas normas (formateo), atacan a la persona débil o con daños físicos, por diferencias con respecto a la víctima, por aburrimiento o por tener tiempo ocioso.

9. ESTRATEGIAS PARA CAUSAR TERROR: ¿QUÉ LAS MOTIVA?

Según Iñaki Piñuel y Zabala (2001), el objetivo del acoso laboral es el de intimidar, opacar, reducir, amedrentar y consumir emocional e intelectualmente a la víctima, con vistas a eliminarla de la organización o a satisfacer la necesidad insaciable de agredir, controlar y destruir. A nivel psicológico, el daño propiciado a la víctima es enorme ya que pierde la autoestima, y en ocasiones, el control de su vida en todos los aspectos.

También Zabala (2001) y Saint Martin, Ravelo Blancas, Sánchez Díaz (2007) expresan que existe una serie de estrategias utilizadas para generar presión psicológica, entre las cuales se encuentra la asignación de objetivos imposibles y la extensión de rumores malintencionados; en ocasiones se recurre a quitar áreas de responsabilidad claves, ignorar o excluir al empleado, retener información crucial, infravalorar esfuerzos realizados, ignorar los éxitos, criticar continuamente su trabajo, castigar cualquier toma de decisión, ridiculizar, invadir la privacidad o invitar a otros compañeros a tomar la misma actitud.

Además, existen muchas razones por las cuales las personas pueden ser objeto del acoso laboral, ya sea porque se resistieron a ser manipuladas por un superior o un compañero de trabajo, no cayeron en el servilismo, despertaron los celos del acosador por poseer competencias laborales extraordinarias, por las habilidades sociales de la víctima, o simplemente por la personalidad del acosador (Hirigoyen, 1999).

De forma similar, Marie France Hirigoyen (2001:48) expresa que existen varias formas para herir a alguien, como son: aislar a la persona, manifestar públicamente sus errores, encomendarle objetivos imposibles, tareas absurdas o inútiles; en otros casos se acude a no brindarle los medios adecuados para el trabajo, marginarlo, maltratarlo o humillarlo.

10. UNA RELACIÓN DIVERGENTE: ACOSADOR Y VÍCTIMA, LOS ACTORES DEL MOBBING

Son significativos los estudios e investigaciones que han tratado de definir los perfiles personales y profesionales de los protagonistas del acoso psicológico, y las conductas del acosado y el acosador (Saint Martin, Ravelo Blancas y Sánchez Díaz, 2007; Topa Cantisano, Depolo y Morales, 2007). Entre ambas partes existen divergencias fácilmente identificables: por un lado los hostigadores, con modos agresivos y dominadores; y los agredidos, con comportamientos reactivos.

10.1 La víctima del acoso laboral

Muchos autores se han dedicado a estudiar las características de las víctimas del acoso laboral o mobbing con el fin de establecer unos criterios claros frente al perfil de la víctima. La psicóloga Marie France Hirigoyen (2001) expresa que “cualquiera” puede ser víctima del acoso moral, aunque los testimonios incrédulos sigan diciendo que este tipo de situaciones sólo se presenta en personas frágiles o portadoras de una patología particular. Para la autora,

un colaborador corre mayor riesgo de ser objeto de mobbing, por “lo que es” o porque pareciera que altera o molesta el equilibrio del grupo.

Aunque no existe ningún perfil psicológico específico de la víctima, sí existen ambientes laborales en los cuales el acoso moral se desarrolla con mayor facilidad, por ejemplo con personas atípicas o que presentan diferencias visibles con respecto a su género, orientación sexual, color de piel, limitaciones físicas o a sus creencias; en otros casos se da con personas demasiado competentes y calificadas o con aquellos individuos que no están dispuestos a cambiar sus valores, normas y formas de pensar, es decir, que se resisten al formateo; y en ocasiones con aquellos miembros de la organización que no consiguen establecer buenas coaliciones o una buena red de relaciones. También son posibles víctimas de acoso laboral los asalariados protegidos, las personas menos competentes y las personas que se encuentran en circunstancias laborales desfavorables.

González de Rivera (2000) clasifica a los sujetos con riesgo de padecer mobbing en tres grandes grupos: el primero lo define como los envidiables, al cual pertenecen personas brillantes y atractivas, que con su mera presencia amenazan los sentimientos de superioridad del acosador; en segunda instancia se encuentran los vulnerables, que son aquellos individuos con alguna peculiaridad o defecto, o simplemente necesitados de afecto y aprobación, y por último está el grupo de los amenazantes, que son aquellos sujetos activos, eficaces y trabajadores, que ponen en evidencia lo establecido y pretenden implantar reformas.

Mientras tanto, Piñuel y Zabala (2001) expresan en el texto *Mobbing, cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*, que el perfil de la víctima muestra que son personas con

elevada ética, honradez y rectitud, con alto sentido de justicia, autónomas, independientes y con iniciativa; personas demasiado competentes, altamente capacitadas que se destacan por su inteligencia y aptitudes, su brillantez profesional, su popularidad y por ser líderes informales entre sus compañeros; por lo general, son individuos que sobresalen por su alto sentido cooperativo y trabajo en equipo o por ser personas con elevada capacidad empática, sensibilidad, comprensión del sufrimiento ajeno e interés por el desarrollo y el bienestar de los demás.

Para José Buendía (1998) el perfil psicológico del acosado está asociado a rasgos como la autenticidad de aquellas personas que persiguen la autorrealización y propician su desarrollo personal; la inocencia de aquellas personas que no hacen daño a los demás y que no tienen la capacidad de identificar los deseos malignos que existen en los otros y la dependencia afectiva de personas que tienen la necesidad de ser queridas y aceptadas.

La amplitud y variedad de miradas sobre el perfil de las víctimas permite afirmar que no existe un perfil único, sino que el acosado es el objeto o el objetivo de una serie de circunstancias organizacionales y personales de quienes laboran en una organización.

10. 2 El acosador/hostigador

A lo largo de la vida laboral todo ser humano es susceptible tanto de ser víctima como acosador, esta última condición se puede presentar en situaciones donde se hace difícil

resolver conflictos y la persona utiliza como forma de defensa el someter a otra, provocándole temor.

El psicólogo Tim Field en su libro *Bully in Sight*, realiza un retrato que especifica las características que evidencian a un acosador; en primer lugar habla de la personalidad Jekyll y Hyde para referirse a un sujeto que habitualmente en privado es violento, desagradable y vengativo con la víctima, pero que públicamente se comporta seductor con los otros compañeros. También se habla de acosador para referirse a un sujeto mentiroso que busca convencer a la gente a través del engaño compulsivo y continuo, o a un individuo “encantador” que se muestra amable y convincente ante sus superiores o iguales para subsanar su antipatía hacia las personas y el cual termina siendo un buen actor que no diferencia entre lo que es realmente con lo que desea que lo identifiquen.

El hostigador asume una falsa apariencia de seguridad y en el fondo es una persona insegura y controladora que maneja todo a su antojo con control obsesivo e inspección desmedida. Además plantea, que el acosador posee una serie de actitudes inapropiadas y prejuicios sobre cuestiones de género, raza, religión, ideas políticas del resto de los compañeros de trabajo y es incapaz de asumir culpas ya que cuando se equivoca no lo reconoce y reacciona de manera alterada. No es común que el acosador reconozca y valore el trabajo de los demás y cuando se le solicita una opinión sus críticas son poco constructivas; es normal que reaccione de forma irascible y descontrolada en situaciones contrarias para él, incluso con sus superiores y aunque es un mal líder, se considera el mejor.

Otro retrato del acosador (Piñuel y Zabala, 2001) establece las siguientes características: capacidad de simulación, falsa seducción, mentira compulsiva, capacidad de manipulación y distorsión, envidia y celos profesionales.

Al revisar el perfil de los acosadores podría pensarse que en ocasiones el acoso puede ser propiciado por la organización, ser confundido con estrategias empresariales o con conflictos derivados de la dinámica del ambiente laboral, por ejemplo, conductas para que el colaborador renuncie, solicite ser trasladado o para procurar un despido justo, entre otros.

11. FASES DEL MOBBING O ACOSO LABORAL

Es complicado establecer comportamientos fijos que desemboquen en el acoso laboral, debido a las particularidades de los acosadores, las víctimas y la organización en la que se presenta, es igualmente difícil detectar su comienzo y la causa desencadenante.

Sin embargo, los autores que han estudiado este fenómeno han coincidido en establecer una serie de fases o momentos comunes, aunque no siempre se den de la misma manera ni en el mismo orden.

Mientras que Leymann (1996) planteó el conflicto, la estigmatización, la intervención de la empresa y la marginación o exclusión de la vida laboral como las cuatro fases del acoso laboral, otros autores (Piñuel y Zabala, 2001; González Trijueque, 2007) consideran que se desarrolla en cinco o más fases.

Generalmente se da un primer momento denominado “conflicto”; en las empresas es normal que surjan conflictos, roces, fricciones personales o diferencias de opinión que pueden resolverse a través del diálogo, o ser el inicio de un problema más profundo y es aquí cuando surge el acoso. Una mala resolución del conflicto puede llevar al acoso laboral. La causa del conflicto en ocasiones puede ser creada artificialmente por el acosador como excusa para hostigar a la víctima (Saint Martin, Ravelo Blancas y Sánchez Díaz, 2007).

La seducción es el momento en el cual el acosador establece contacto con su víctima y trata de seducirla de diferentes maneras, sin acudir a la violencia. En ocasiones, involucra el entorno social y familiar de la víctima ya que el objetivo del acosador es descubrir sus debilidades para luego atacarle donde más le duele (amigos, puesto de trabajo, familia, entre otros).

En una fase posterior denominada estigmatización, el acosador adopta actitudes molestas con su víctima: acciones sutiles, indirectas y difíciles de detectar destinadas a atacar sus puntos débiles con el objetivo de castigarla o molestarla y se puede dar mediante ataques a la víctima a través de medidas organizacionales como asignación de los peores trabajos, los más degradantes, innecesarios, monótonos o repetitivos; la asignación de tareas por debajo de las habilidades o competencias, en plazos imposibles de cumplir; en ocasiones se asigna trabajo de manera excesiva o no se asigna ningún tipo de trabajo, hay presión injustificada, cambios de puesto sin previo aviso, intentos persistentes de desmoralizar o retirar ámbitos de responsabilidad sin justificación, aislamiento social, ataques y críticas a la vida privada de la persona.

En la fase de estigmatización se puede presentar violencia física o sexual, amenazas verbales, agresiones verbales, gritos o insultos, críticas permanentes al trabajo de una persona, terror a través de llamadas telefónicas, atribución de fallos psicológicos y de falsas enfermedades, burlas a algún defecto personal, imitación de los gestos o la voz de la víctima y ataques a las actitudes y creencias políticas o religiosas (Saint Martin, Ravelo Blancas y Sánchez Díaz, 2007).

En ocasiones, una vez denunciado el acoso laboral por parte de la víctima, viene la intervención de la empresa: en esta fase el problema trasciende hasta el punto que esta puede actuar de varias formas a través del área de Gestión de Talento Humano o desde la dirección del personal: generalmente se busca dar solución positiva al conflicto; tras conocer el problema se realiza una investigación exhaustiva del mismo y se decide que el trabajador o el acosador sea cambiado de puesto de trabajo; en otros casos, se descubre la estrategia de hostigamiento y se articulan los mecanismos para que no se vuelva a producir, sancionando al hostigador; o se da una solución negativa sin tener un conocimiento exhaustivo del caso debido a su nula o escasa investigación. De esta manera la dirección viene a sumarse al entorno que acosa activa o pasivamente a la víctima (Piñuel y Zabala, 2001).

La última fase es la exclusión de la vida laboral y suele concluir con el abandono de la víctima de su puesto de trabajo; normalmente, tras pasar por largas temporadas de incapacidad. En la empresa privada parte de las víctimas deciden aguantar estoicamente en su puesto de trabajo y atraviesan un calvario que tiene consecuencias muy negativas para la salud (Piñuel y Zabala, 2001; González Trijueque, 2007).

12. FACTORES DE RIESGO: LAS CAUSAS FACILITADORAS DEL MOBBING

En un escenario de mobbing se mezclan cuatro elementos primordiales: la víctima(s), el acosador(es), la relación entre ambos y el contexto organizacional y social. Diferentes autores han dedicado parte de su trabajo a identificar los factores que motivan e incitan al mobbing.

En primer lugar se encuentra el planteamiento de Leymann (1996), una de las teorías más admitidas para dar claridad al origen del acoso laboral en la cual el autor postula que un ambiente laboral mal organizado y mal direccionado es propiciador de situaciones de acoso psicológico. En la actualidad, y quizás debido al carácter global de los mercados, la interpretación del *mobbing* se centra más en los aspectos organizacionales y relacionales como el direccionamiento estratégico, la cultura y el clima organizacional, las formas de liderazgo y la administración de los conflictos, que en los rasgos y características individuales de los colaboradores (Hoel y Salin, 2003; Hoel, Rayner y Cooper, 1999; Moreno-Jiménez *et al.* 2004; Zapf y Einarsen, 1999); es decir, el acoso laboral no sólo está relacionado con los colaboradores que lo padecen o lo propician, sino que termina siendo el resultado de una estructura organizacional no definida, la poca claridad en los procesos administrativos, el inadecuado diseño de los perfiles y las funciones, o en ocasiones la carencia de un buen programa de gestión de talento humano.

Otra teoría interesante es la del psicólogo español Iñaki Piñuel, que en su libro *Neomanagement: jefes tóxicos y sus víctimas* (2004), expresa que existen factores que incentivan al moobing, y menciona el *neomanagement* como una forma de dirección cuya

característica es la destrucción continua del colaborador, del clima y la cultura organizacional, transformando empresas con buenos ambientes laborales en espacios de batalla para las personas, en las cuales prima el miedo, la sobrecarga, el estrés laboral, la mala comunicación y la pérdida de valores, pero sobre todo donde se busca la mayor rentabilidad a costa de las personas y su bienestar. Efectivamente, desde ese punto de vista, el acoso psicológico en el trabajo se interpreta como resultado de algunos factores organizacionales, siendo las características de cada persona las que definen la intensidad de las secuelas originadas (González Trijueque, 2007).

De otro lado, Davenport, Distler y Elliott (1999) plantean la existencia de organizaciones que favorecen el acoso psicológico: empresas en las cuales se valora más la competencia que la eficiencia, predomina el estrés y el trabajo bajo presión y no se acepta la existencia del mobbing. En estas organizaciones nadie se atreve a denunciar cualquier tipo de infamia o ilegalidad.

Existen aspectos que pueden incidir sobre la(s) causa(s) del mobbing como los expresados por Denise Salín (2003); en primer lugar, un estilo de liderazgo carente de procesos administrativos y de producción que se traduce en una inadecuada distribución del trabajo, objetivos empresariales poco claros, comunicación interna poco asertiva y un excesivo control sobre las tareas; en segunda instancia, una cultura organizacional que propicia el hostigamiento y donde prima todo tipo de ataques (físicos, verbales y psicológicos), que genera unas malas relaciones entre los miembros de la organización y hace que los trabajos se tornen monótonos, estresantes y aburridos, sin posibilidades de crecimiento y desarrollo personal.

Además, Denise Salin (2003) expone otros factores como la falta de valores, principios y políticas definidas; la falta de apoyo a los colaboradores por parte de los superiores y la presencia de líderes autoritarios y rígidos que no promueven la participación ni ofrecen alternativas de solución a los conflictos. Finalmente, plantea factores de tipo socioeconómico como la globalización, la apertura económica, los altos estándares de calidad, eficiencia y eficacia y las conductas abusivas por parte de superiores y de otros compañeros.

Para Moreno Jiménez (2004) es imprescindible definir el mobbing desde un enfoque global y dentro de un contexto social concreto; según el autor, la competitividad, la calidad total, la reducción en los costos y disminución del personal, las uniones, fusiones y reorganizaciones, la automatización y la tercerización aumentan cada vez más las probabilidades de que en una organización se presente el acoso laboral.

En último lugar tenemos las apreciaciones de la psiquiatra y psicóloga norteamericana Marie France Hirigoyen (2001) quien señala la nueva organización del trabajo como un factor de riesgo de mobbing, especialmente en los ambientes de trabajo que no tienen regulación interna y en los cuales el poder de los jefes es ilimitado; en empresas participativas y liberales donde se hipnotiza y somete a las personas con la palabra y el discurso; y en aquellas en las cuales se da el formateo, pues no se permite la libertad de expresión ni los principios personales y ser parte de la organización implica aceptar sus valores, formas de pensar y de actuar. Establece la autora que existen organizaciones que son indiferentes ante ambientes hostigadores y abusadores y empresas denominadas “tóxicas”, en las cuales los colaboradores no tienen vida propia, sus jefes se la organizan y definen sus aspiraciones.

Pese a que se han definido innumerables factores de riesgo que inciden o propician el acoso psicológico, la mayoría de investigadores se han dedicado a estudiar factores relacionados con el perfil del acosador y de la víctima, o a revisar aspectos relacionados con asuntos organizacionales o administrativos; sin embargo, las investigaciones encontradas no han enfocado su investigación al fenómeno de la tecnología (específicamente el dispositivo móvil) como uno de estos factores, pese a su permanente uso y obligatoriedad en algunos tipos de organizaciones del sector comercial y financiero, bursátil, de negocios, entre otros, lo que lo convierte en algunos casos en un mecanismo de control.

13. CONSECUENCIAS Y EFECTOS DEL ACOSO LABORAL

Según la psicóloga y psiquiatra Marie France Hirigoyen (2001), entre las consecuencias más usuales que genera el mobbing en la salud de un individuo se encuentran: el estrés y la ansiedad, la depresión y los trastornos psicosomáticos como el estrés postraumático, la desilusión y la reactivación de las heridas pasadas; en ocasiones se produce una fractura en el psiquismo y un delirio más o menos transitorio.

También define Hirigoyen algunas consecuencias del mobbing a nivel social como la vergüenza y la humillación, la pérdida de sentido, la destrucción de la identidad y el cambio de carácter de la persona.

Iñaki Piñuel y Zabala (2001) plantea una serie de efectos del acoso laboral en varias instancias: en la salud física del acosado genera dificultades cognitivas y psíquicas, síntomas

psicosomáticos de estrés, desajuste del sistema nervioso autónomo, desgaste físico por estrés de largo tiempo, trastorno del sueño, cansancio y debilidades, paranoia y cambios en la personalidad (predomina la actitud obsesiva, depresiva y de resignación ante la situación).

Además, el acoso laboral genera efectos en las relaciones interpersonales y sociales con los compañeros de trabajo (estigmatización, exclusión, rechazo, traición), deterioro de la relación de pareja, en la esfera familiar y aislamiento social (Zapf, y Einarsen, 2005).

Por último, dichos autores definen algunos efectos que el acoso laboral produce en la economía de la víctima, como podrían ser: la precariedad económica, el abandono voluntario del trabajo, la reducción de la jornada laboral, el despido, la incapacidad personal y la dificultad para encontrar otro empleo y para hacer frente a los compromisos económicos, el agotamiento de las reservas económicas y la venta de las propiedades o bienes. Estos efectos agravan los demás, instalándose en la vida de la víctima como un círculo vicioso del cual es muy difícil salir.

14. UN ANÁLISIS DEL DISPOSITIVO MÓVIL COMO POSIBLE FACTOR QUE INCIDE EN EL MOBBING

En aras de la esperada eficiencia administrativa, propuesta por la rápida transformación de los mercados y las economías que los rigen, algunas organizaciones modernas han implementado estrategias como la entrega de equipos móviles y su respectivo pago de planes como herramientas de trabajo, situaciones que incitan de manera sutil al empleado a estar conectado con la empresa de manera permanente; la mala interpretación de dicha eficiencia se

traduce en la disponibilidad inmediata y constante del empleado y en un sentido de pertenencia y compromiso con la organización que rebasa los límites de lo adecuado. En otras palabras, primero están los objetivos de la empresa que el bienestar del empleado.

El nivel de control de las organizaciones sobre sus empleados a través de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), el uso de los dispositivos móviles como el smartphone y otra amplia gama de equipos (entre ellos el GPS), ha llevado a un mayor control desde la dirección y a una mayor presión sobre los empleados, generando expectativas y obligaciones cada vez más difíciles de cumplir y convirtiendo el trabajo no en una meta del individuo para su crecimiento personal sino en una obligación para el empleado subyugado ante la presión de la actualización y la cualificación, la rentabilidad y el estricto uso del tiempo como estándares de calidad en la organización; propiciando que cada vez sea más evidente la pérdida de calidad de vida del empleado y su familia y el descontento general hacia el trabajo y las personas que conforman la organización.

Aunque no se encuentran teorías e investigaciones donde se asegure que la tecnología es una de las formas del acoso laboral, sí aparece de forma repetitiva la inclusión de la tecnología en el escenario laboral como una necesidad imperante y su uso y abuso por parte del empleado y el empleador.

En las organizaciones se presentan las siguientes situaciones: el empleado es llamado un domingo por su jefe, debe revisar de forma periódica el equipo celular o dispositivo móvil o debe responderlo a cualquier hora y en cualquier lugar. Tomando como referente esta serie de situaciones se indaga sobre la relación tecnología-empresa y a partir de esa relación, se establece una primera mirada sobre cómo la tecnología puede convertirse en un factor de

riesgo en las organizaciones pues incita no sólo a desarrollar cada vez mayores niveles de control sino a convertirse en un mecanismo que contribuye y posibilita el acoso laboral.

15. HALLAZGOS

Para hacer un análisis sobre el efecto de la tecnología y su incidencia en el estilo de vida laboral en la actualidad e intentar entender cómo la tecnología puede constituirse en un factor que incide en el mobbing, se llevaron a cabo diez encuentros conversacionales, a manera de entrevista, con profesionales de diversas áreas, que se desempeñan en cargos medios en reconocidas empresas nacionales, para quienes el dispositivo móvil (smartphone) se ha convertido en una de las principales herramientas de trabajo.

A continuación se presentan los resultados de dichos encuentros conversacionales y las pautas bajo las cuales se realizaron.

Los diez profesionales con los cuales se llevan a cabo los encuentros conversacionales utilizan dispositivo móvil, específicamente el smartphone, cuyos servicios son más avanzados tecnológicamente que en un teléfono celular convencional, pues además de servir como línea telefónica permite el envío de mensajes de texto, acceso a la web (chat, servidores, redes sociales), grabación de conversaciones, manejo de bases de datos, recibo y envío de archivos, entre otros (Cuadro 1).

Cuadro 1. Perfil de los encuestados

Variables	Cantidad
27-35 años	5
Almacenes de cadena	1
Líder industria de alimentos	1
Industria nacional de alimentos	1
Coordinador logístico	1
Sector financiero	1
Director administrativo financiero	1
Sector salud	1
Ingeniero biomédico	1
Servicios públicos	1
Unidad de servicios y bienestar	1
36-42 años	5
Educación superior	2
Decano facultad	1
Secretario general	1
Multinacional. Ventas por catálogo	2
Gerente de zona	2
Sector Financiero	1
Oficial comercial	1
Total	10

Frente a la pregunta sobre cuáles son los servicios más utilizados y menos utilizados por los profesionales, todos los entrevistados coinciden en que el uso del dispositivo móvil es frecuente en todos los espacios de su vida (familiar, social, personal y laboral); y seis de ellos, expresan que lo usan principalmente en los lugares de trabajo. Aunque todos los participantes tienen jornada laboral en el marco de la legislación laboral colombiana, o sea cuarenta y ocho horas semanales de lunes a viernes, enfatizan en que los equipos móviles permanecen

disponibles para aspectos laborales las veinticuatro horas del día, los 365 días del año, incluidos días festivos y fines de semana (Cuadro 2).

Cuadro 2. Nivel de uso de los servicios ofrecidos por el equipo smartphone

Servicios ofrecidos/menos utilizados/más utilizados	N.º personas
Telefonía, correo electrónico, chat, base de datos, grabación de conversaciones, Internet y demás usos de cualquier equipo móvil (mensaje de texto, cámara fotográfica, agenda, grabaciones, llamada en espera)	3
Menos usado chat, más usado telefonía	2
Menos usado Internet, más usado telefonía	1
Telefonía, correo electrónico, chat, grabación de conversaciones, Internet y demás usos de cualquier equipo móvil (mensaje de texto, cámara fotográfica, agenda, grabaciones, llamada en espera)	7
Menos usado correo electrónico, más usado telefonía	3
Menos usado Internet, más usado correo electrónico	2
Menos usado telefonía, más usado Internet	1
Menos usado telefonía, más usado correo electrónico	1
Total	10

Con respecto a la pregunta sobre si la empresa les ha suministrado el equipo de comunicación y cuáles son sus requerimientos y políticas de uso, los resultados son:

Cuadro 3. Suministro de equipo de comunicación, requerimientos y políticas de uso

Rótulos de fila	N.º de personas
NO	5
NA	5
Sí	5
No existen políticas, ni restricciones en el uso, invitan al cuidado y buen uso	3

Sólo para uso institucional y dentro de la empresa	2
Total	10

Según el Cuadro 3, al 50% de las personas entrevistadas la empresa no les ha suministrado ningún tipo de equipo de comunicación, pero de manera indirecta les exige tener uno para comunicarse con ellos, tanto en la jornada laboral como por fuera de ella; al 50% restante las empresas les han suministrado equipos y sus respectivos planes de uso, de los cuales cuatro son smartphone y uno es Avantel.

Con relación a las restricciones y políticas de uso, al 30% de los encuestados no les tienen ningún tipo de restricción con relación al uso del equipo y al 20% restante les entregan equipo para uso exclusivo dentro de la empresa, pero deben tener disponibles sus equipos personales en jornadas no laborales.

Cinco de las personas responden abiertamente que interfiere en los todos los campos de la vida, y las cinco respuestas restantes son ambiguas, ya que aunque no responden directamente que sí, sus comentarios apuntan a que no se debería permitir esta situación que conduce a la deshumanización del individuo, a una dependencia desmedida por la tecnología que convierte a las personas en “esclavos” de las organizaciones y sus estructuras.

Cuadro 4. Intervención del dispositivo móvil en la vida familiar

Uso del dispositivo móvil versus vida familiar, personal y social	N.º personas
Intervienen en la vida personal y familiar pero normalmente son equipos muy	5

útiles, ahorran tiempo y agilizan el trabajo	
Lo del trabajo se queda en el trabajo, y lo de la familia con la familia	1
Pienso que se debe utilizar en los momentos apropiados, especialmente porque se está perdiendo el respeto por los demás, los amigos, el tiempo de compartir en familia etc.; lo han convertido en una adicción	1
Se debe evaluar de acuerdo al tipo de contrato, si se tiene en cuenta desde el inicio se debe conciliar el tiempo laboral y familiar	1
Se ha convertido en una herramienta de esclavitud	1
Los dispositivos móviles con chat se han convertido en una cadena para esclavos	1
Total	10

Con respecto a la pregunta sobre si existe relación entre el uso del dispositivo móvil y el nivel de eficiencia y la competitividad, un 20% de los entrevistados (dos personas) consideran que no tener dispositivo móvil no implica necesariamente ser ineficiente, y el 80% restante (ocho personas) considera que sí; de manera textual, dentro de las respuestas tenemos: “Antes del smartphone éramos menos eficientes, el equipo permite mucha movilidad, estar tomando notas electrónicas, grabar conversaciones, tomar fotografías, enviar correos electrónicos [...]”, “si no lo tuviera perdería mucho tiempo y me sería más difícil llegar a los resultados”, “hay asuntos que necesitan respuesta inmediata y si no tuviera la herramienta podría verse afectado mi puesto de trabajo”, “esta herramienta puede permitir espacios muy eficientes, pero al estar conectado todo el tiempo disminuye la calidad de vida”. Se hace evidente que los dispositivos móviles también son utilizados durante el fin de semana, así esté cerrada la empresa, por lo tanto el trabajo no cesa ni en los días de descanso.

Adicionalmente, un 40% (cuatro personas) de los entrevistados, encuentra relación entre el uso del dispositivo móvil y el estatus que ocupan en la organización y la manera como los perciben sus compañeros, empleado y jefes. El 60% (seis personas) restante considera que contar con este dispositivo no da ningún estatus pues en la actualidad todas las personas tienen un celular y las empresas buscan estar a la vanguardia en cuestión de tecnología pues la necesidad de estar comunicados es muy importante; y de no contar con estos equipos, sólo se retrasarían los tiempos de respuesta.

A la pregunta sobre si el dispositivo móvil interfiere con la vida privada, dos de las personas con las que se conversó responden que no y las ocho personas restantes responden que sí, enfatizando en aspectos como: “Es un poco incómodo pero uno se acostumbra a vivir conectado todo el tiempo, aunque mi esposa se queja [...]”, “es algo inevitable y he recibido muchos reclamos al respecto”, “es muy incómodo, porque interfiere en todos los espacios personales, pero prima la responsabilidad y el compromiso con la empresa”; incluso, uno de los entrevistados admite que se le da más importancia y atención a este medio que a la familia y los amigos.

Según las respuestas, podemos deducir que el dispositivo móvil interfiere de manera permanente en la vida personal del empleado; e incluso para el 60% de los entrevistados se constituye en un mecanismo de control.

Aunque el 40% restante de las personas entrevistadas considera que el dispositivo móvil no es un mecanismo de control, hacen la salvedad que conocen a personas para las cuales sí lo es; y expresan argumentos como: “No creo que sea tanto un mecanismo de control, digamos,

hay empresas que lo usan para medir la disponibilidad”, “sería el colmo no contestar si me están pagando el plan del celular”, “se utiliza para hacer recordatorios de los compromisos y obligaciones y si uno es responsable debe coordinar el trabajo de las personas, solicitar información, exigir [...]”, “sí, de alguna manera nos presionan pero es algo necesario, ya me acostumbré a la presión y ya la manejo. Sin embargo, debido a esa presión, esta es una empresa con un alto índice de rotación. A través de estos dispositivos la empresa siempre sabe dónde estamos, esto para evitar que el empleado haga cosas personales en su jornada laboral”, “afecta la privacidad y el compartir con la familia y los amigos ya que con este medio de comunicación, y por la clase de trabajo, la disponibilidad debe ser permanente”, “sí hay limitaciones y controles [...]”, “el dispositivo penetra la intimidad y espacios no laborales” y “es un elemento de la esclavitud moderna [...]”.

Finalmente, frente al interrogante sobre si el dispositivo móvil ha modificado el estilo de vida laboral, la mayoría de profesionales manifiesta que sí y lo expresan de la siguiente manera: “Totalmente, en los años noventa salía de la oficina y salía realmente, ahora no, el concepto de fin de semana no existe”, “hoy en día con estos equipos la gente combina su vida laboral y personal”, “sí, este tipo de tecnologías ha mejorado la eficiencia de los trabajadores quienes para evitar problemas con la empresa ceden a las presiones laborales”, “sí, ha cambiado mucho, para mí antes era más esclavizante por tanta parte operativa, el dispositivo móvil facilita mucho el trabajo y lo hace más eficiente”, “el dispositivo móvil es una muy buena herramienta, excepto para aquellas personas que lo utilizan como forma de distracción y no de trabajo”, “sí, porque a medida que evolucionan las formas de comunicación y las necesidades del mercado, se van modificando los estilos de vida tanto personales como laborales”, “sí, porque indirectamente la empresa te presiona para que el tiempo de respuesta

mejore, sin importar si es tu tiempo de descanso”, “sí, me he visto afectado, principalmente por aquellas personas que todo lo han direccionado al smartphone y no han puesto un límite para su uso y control”, “sí, dado que se agilizan los procesos pero en ocasiones se hace seguimiento y control por medio de estos”.

Frente a esta última pregunta, y a manera de conclusión, transcribiremos una de las respuestas obtenidas donde se realiza una mezcla de lo personal con la historia del BlackBerry: “El smartphone y los demás dispositivos móviles con chat se han convertido en una cadena para esclavos: ‘Cuando había esclavitud en los Estados Unidos, a los esclavos nuevos se les ataba una bola negra de hierro muy irregular y cacariza con una cadena y un grillete al pie, para que no escaparan corriendo de los campos de algodón. Los amos, para usar un eufemismo (palabra políticamente más correcta, que suena más bonito), le llamaban ‘BlackBerry’ porque se asemejaba a dicha fruta. Ese era el símbolo antiguo de esclavitud que decía que estaría forzado a dejar su vida hasta perecer sin poder escapar en esos campos de siembra. En los tiempos modernos, a los nuevos empleados no se les puede amarrar una bola de hierro para que no escapen, en cambio, se les da un ‘BlackBerry’ y quedan inalámbricamente atados con ese grillete, que al igual que los esclavos no pueden dejar de lado y que los tiene atados al trabajo todo el tiempo. Es el símbolo moderno de la esclavitud. Yo tengo uno, al igual que todos los demás gerentes y directores y basta ver cómo están pegados a la dichosa maquinita todo el tiempo, como adición; en el baño, en el auto, en el cine, en la cena, al dormirse y no hay forma de escapar cuando llama el jefe o cuando te mandan correos. No hay manera de decir que no te llegó o que no escuchaste porque este teléfono chismoso te avisa si llamaron y no contestaste, si tienes mensajes por leer, si los leíste y si los demás

abrieron tus correos, te marca citas, horarios, te despierta, se apaga solo, se prende solo y te permite estar idiotizado horas en la Internet mientras tu esposa, esposo, novia o novio y tus hijos y familia te reclaman porque no les prestas atención. Y ahí los ves, modernos ejecutivos que se sienten muy importantes porque ‘El jefe’ les dio su ‘BlackBerry’ para que no escapen de los campos de trabajo. No habrían podido pensar un nombre mejor, ¿no crees?”.

16. CONSIDERACIONES FINALES

Aunque existen muchas formas de nombrar el acoso laboral, ninguna ha logrado reunir criterios o indicadores aceptados de manera universal, sin embargo, todas consideran que es un maltrato sistemático y repetitivo sobre una persona mediante la utilización de comportamientos hostiles o perjudiciales.

Existen múltiples factores que propician o incitan al mobbing o acoso laboral, algunos ya muy estudiados por diferentes teóricos o autores; mientras que otros apenas están empezando a ser tomados en cuenta: entre ellos la tecnología (específicamente el smartphone).

Vale la pena aclarar que el número de personas con las que se tuvo el encuentro conversacional no representa el universo de los usuarios del dispositivo móvil en la actualidad (según la Superintendencia de Industria y Comercio SIC a diciembre de 2010, en Colombia hay 44.725.636 equipos en uso) y que muchos de los equipos que se usan actualmente son entregados por las empresas como herramienta de trabajo; de todas maneras no se puede aseverar o concluir, pero sí conjeturar algunas ideas con respecto a la posible relación de la

tecnología (específicamente el dispositivo móvil) como un medio de control que tiene gran fuerza e incidencia en los colaboradores, no sólo en su vida laboral sino en todos los escenarios de su vida y que a futuro podría convertirse en mecanismo de acoso laboral.

Quizás la información que se obtuvo no da cuenta del fenómeno como tal, y en parte se asume que se debe a que probablemente faltó mayor direccionamiento en los encuentros conversacionales para lograr que los participantes aceptaran el dispositivo móvil como mecanismo de control y presión.

Se recomienda realizar un estudio a profundidad donde se pueda dar respuesta a interrogantes como: ¿existe relación o se conecta realmente el acoso laboral con las nuevas tecnologías de comunicación?, ¿cómo pueden entenderse los nuevos estilos de dirección y control a través de dispositivos móviles de forma permanente, tanto dentro como por fuera de la jornada laboral?, ¿señala realmente la nueva tecnología de comunicación nuevas rutas para el acoso?

En suma se diría que se mantiene el interrogante sobre qué tan acostumbradas están las personas al uso del dispositivo móvil en todos los ámbitos de su vida, cuánto se está confundiendo eficiencia y competitividad con presión y control; y si incide o podría incidir en el acoso laboral.

La ley se crea en diferentes países con el objeto de proteger tanto al empleado como al empleador, es importante recordar que Colombia, como se había dicho anteriormente, cuenta con la Ley 1010 de 2006 que propende por un clima y un ambiente laboral en condiciones de

armonía, con dignidad y justicia, en el marco de la libertad y la salud mental de los colaboradores; sin embargo, esto no asegura que el acoso laboral no se presente.

17. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Adams, A. y Crawford, N. (1992). *Bullying at Work*. Nueva York: Virago.

Brodsky, Carroll M. (1976). *The Harassed Worker*. Lexington Massachusetts: D.C. Heath and Company.

Buendía, J. (1998). *Estrés laboral y salud*. Madrid: Biblioteca Nueva.

Crawshaw, L. (2009). “Workplace Bullying? Mobbing? Harassment? Distraction by a Thousand definitions”. *Psychology Journal: Practice and Research*. Portland, Oregon. Vol. 61. Núm. 3, pp. 263-267.

Davenport, N.; S. Ruth Distler y G. Pursell Elliott (1999). *Mobbing: Emotional abuse in the American workplace*. Ames Iowa: Civil Society Publishing.

Einarsen, S.; H. Hoel; D. Zapf y C. L. Cooper (2003). *The Concept of Bullying at work. The European Tradition*. Londres /Nueva York: Taylor & Francis.

Escartín-Solanelles J.; C. Salas Arrieta y A. Rodríguez-Carballeira (2009). “‘Mobbing’ o acoso laboral: revisión de los principales aspectos teórico-metodológicos que dificultan su estudio”. *Actualidades en Psicología*. San José de Costa Rica. Núms. 23-24, pp.1-19.

Field, T. (1996). *Bully in Sight: How to Predict, Resist, Challenge and Combat Workplace Bullying*. Oxfordshire: Wessex Press, Wantage.

González de Rivera, J. L. (2000, 18 de julio). “El síndrome del acoso institucional”. *Diario Médico*. Madrid. Vol. 14.

González Trijueque, D. (2007). “El acoso psicológico en el lugar de trabajo: una aproximación desde la psicología forense”. *Psicopatología Clínica Legal y Forense*. Tribunal Superior de Justicia de Madrid. Vol. 7, pp. 41-62.

González Trijueque, D. y J. L. Graña Gómez (2009). “El acoso psicológico en el lugar de trabajo: prevalencia y análisis descriptivo en una muestra multiocupacional”. *Psicothema*. Tribunal Superior de Justicia de Madrid. Vol. 21. Núm. 2, pp. 288-293.

Hirigoyen, M-F. (1999). *El acoso moral. El maltrato psicológico en la vida cotidiana*. Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica, S.A.

————— (2001). *El acoso moral en el trabajo. Distinguir lo verdadero de lo falso*. Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica, S.A.

Hoel, H.; Ch. Rayner y C. L. Cooper (1999). "Workplace bullying". En: C.L. Cooper e I.T. Robertsin (eds.), *International review of industrial and organizational psychology*. Chichester: Wiley.

Hoel, H. y Salin, D. (2003). "Organizational antecedents of workplace bullying". En: S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C. L. Cooper (eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace. International perspectives in research and practice*. Londres: Taylor and Francis.

Ley sobre el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo. Ley 1010 (2006). *Diario Oficial*. Colombia 46160.

Leymann, H. (1996). "The content and development of mobbing at work". *European Journal of Work and Organizational Psychology*. Vol. 2, pp. 165-184.

Moreno Jiménez, B.; *et al.* (2004). "Acoso psicológico en el trabajo: una aproximación organizacional". *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. Vol. 20. Núm. 3, pp.277-289.

Piñuel y Zabala, I. (2001). *Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Santander, España: Sal Terrae.

————— (2004). *Neomanagement: jefes tóxicos y sus víctimas*. Madrid: Aguilar.

Saint Martin, F.; P. Ravelo Blancas y S. G., Sánchez Díaz (2007). *Cuando el trabajo nos castiga. Debates sobre el mobbing en México*. México: Ediciones y Gráficos Eón, S.A.

Salin, D. (2003). "Ways of explaining workplace bullying: a review of enabling, motivating and precipitating structures and processes in the work environment". *Human Relations*. Vol. 56. Núm. 10, pp. 1213-1232.

Topa Cantisano, G.; M. Depolo y J. F. Morales (2007). "Acoso laboral: meta-análisis y modelo integrador de sus antecedentes y consecuencias". *Psicothema*. Vol. 19. Núm. 1, pp. 88-99.

Vartia, M. (1993). "Psychological harassment (bullying, mobbing) at work". En: K. Kauppinen- Toropainen (ed.). *OECD panel group on women, work and health*. Helsinki: Ministry of Social Affairs and Health.

Zapf D. (1999). "Organisational, work group related and personal causes of mobbing-bullying at work". *International Journal of Manpower*. Vol.20. Núm.1-2, pp. 70-85.

Zapf, D. y S. Einarsen (2005). "Mobbing at Work: Escalated Conflicts in Organizations. Counterproductive work behavior: Investigations of actors and targets". *American Psychological Association*. Washington. Núm. 329, pp. 237-270.